

الذكاء العاطفي

تعريف الذكاء العاطفي :

- يعرف قولمان الذكاء العاطفي بأنه : القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين ، وذلك لتحفيز أنفسنا ، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين
- الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف فالشخص يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو لصالحه باستخدامها في ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه إن كان في العمل أو في المدرسة أو في الحياة بصورة عامة
- هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله
- هو الاستخدام الذكي للعواطف
- عملية ترشيد للمشاعر الايجابية وتقييد للمشاعر السلبية
- مقدرة الشخص على إدارة عواطفه والتحكم فيها وانتقاء الأفضل منها والتي تناسب مع المواقف التي يتعرض لها الإنسان

الذكاء العاطفي هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين ، ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات ، فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن :

- * يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه
- * يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم
- * يميل للاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور
- * يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة
- * يواجه المواقف الصعبة بثقة
- * يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة
- * يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتهان الخارجي
- * تعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم
- * يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم

* يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة

* يتفهم المشكلات بين الأشخاص و يحل الخلافات بينهم ببسر

* يحترم الآخرين ويقدرهم

* يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملته مع الناس

نشأة الذكاء العاطفي :

- ولد مصطلح الذكاء العاطفي في الولايات المتحدة في التسعينيات إذ لاحظ الباحثون هناك من خلال أبحاث ودراسات شملت عشرات الألوف من الأشخاص أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان فقط على شهادته وتحصيله العلمي والتي تعبر عن ذكائه العقلي IQ وإنما يحتاجان إلى نوع آخر من الذكاء سموه الذكاء الوجداني EQ
- أول من عرفت مفهوم " الذكاء الاجتماعي " هو روبرت ثورندايك Robert Thorndike في عام ١٩٢٠ وقد عرفه بالقدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية .
- في عام ١٩٤٠ عرف دافيد ويكسلر David Wechsler الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفاعلية ، وفي سنة ١٩٤٣ قال ويكسلر بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ قدرة أي شخص على النجاح في الحياة .
- في عام ١٩٨٣ ظهر هوارد قاردنر Howard Gardner في كتابه " أطر العقل " الذي أشار فيه إلى الذكاء المتعدد وبالتحديد أشار إلى نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي وهما الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي ، وقام باطلاق نظرية الذكاء المتعدد والتي تقوم على أن الفروق بين الناس ليست في درجة ما يملكون من ذكاء و إنما نوعية هذا الذكاء ، وقد توصل هوارد جاردنر إلى سبعة أنواع من الذكاء :

١ - الذكاء اللفظي (اللغوي)

٢- الذكاء التحليلي - الرياضي

٣ - الذكاء المكاني

٤ - الذكاء الموسيقي - الإيقاعي

٥ - الذكاء الحركي - الجسدي

٦ - الذكاء الاجتماعي (الخاص بالتعامل مع الآخرين)

٧ - الذكاء الانفعالي الذاتي (الشخصي)

- وتشير بحوث الذكاء العاطفي أن ٨٠% من إنجازات البشر مرجعها الذكاء العاطفي ، بينما ٢٠% مرجعها الذكاء التحليلي .

-- في عام ١٩٩٠ استخدم سالوفي وماير Salovey and Mayer مصطلح " الذكاء العاطفي" لأول مرة وكانا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفي، لقد وصفا الذكاء العاطفي على أنه نوع من الذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته ولعواطف وانفعالات الآخرين والتميز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترشيد تفكيره وتصرفاته وقراراته

- في عام ١٩٩٥ أصبح دانيال قولمان Daniel Goleman على دراية بأعمال سالوفي وماير مما دفعه إلى وضع كتابه الشهير " الذكاء العاطفي"

- وأصبح مصطلح " الذكاء العاطفي " من أهم المواضيع انتشارا وتداولاً بين دوائر الشركات العالمية الكبرى وكذلك نال نفس الاهتمام على مستوى المؤسسات التعليمية وانتقلت العدوى إلى معظم الأقطار العربية فسرعان ما عقدت الندوات وورش العمل وبرامج التدريب والترجمات وما إلى ذلك من نشاطات .

أهمية الذكاء العاطفي :

- يلعب الذكاء الوجداني دوراً هاماً في تنمية علاقات ناجحة مع الآخرين على كافة المستويات

- والذكاء الوجداني وراء النجاح في العمل والحياة ، فالأكثر ذكاءاً وجدانياً محبوبون ومثابرون ومتألقون وقادرون على التواصل والقيادة ومصرون على النجاح .

- كما ثبت أن هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والصحة النفسية فالذكاء عاطفياً أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط الحياة ومشكلاتها.

- كذلك هناك علاقة وطيدة بين العاطفي والصحية الجسمانية فالذكاء عاطفياً أقل عرضة لأمراض الضغط و - القلب وأمراض المناعة وسائر الأمراض الجسدية التي تنتج عن التوتر والقلق والضغوط النفسية

- اتخاذ قراراتك الحياتية بشكل أفضل

- القدرة على تحفيز نفسك و إيجاد الدافعية الذاتية لعمل ما تريد

- أن تكون أكثر فعالية في العمل

-- القدرة على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين

- الاهتمام بتميز الانفعالات تسميتها هل أنت (فرحان - سعيد - خامل - غاضب - متوتر)

- التحكم بردود الفعل العفوية (عدم التسرع بإعطاء رد الفعل)

- التعامل مع الضغوط الحياتية

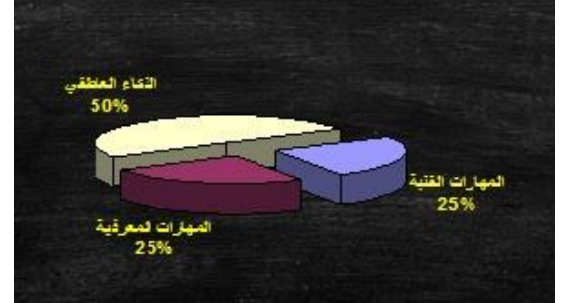
- تفهم انفعالات الآخرين ووجهة نظرهم

- تفهم معايير السلوك المقبول وغير المقبول

- تطوير نظرة إيجابية واقعية تجاه الذات

أهمية الذكاء العاطفي بالنسبة للعمل :

تظهر أبحاث قولمان أن المهارات الثلاث تساهم في الأداء الفعال في العمل بالنسب التالية :



- يلعب الذكاء العاطفي دوراً جوهرياً في تفسير الأداء الناجح في المراكز القيادية العليا ، أي كلما زاد نجاح الشخص القيادي كلما كان الذكاء العاطفي هو السبب الذي أدى إلى ذلك

- إذا قارنا بين المبدعين المتميزين والأشخاص العاديين نجد أن ٩٠% من الفروقات مرتبطة بالذكاء العاطفي وليس المهارات المعرفية

- ليس المطلوب هنا تحية العاطفة جانباً بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة

- يؤدي العجز العاطفي في أي تنظيم للعمل إلى:

- انخفاض الإنتاجية

- زيادة عدم الالتزام ب ETC

- ارتكاب الأخطاء

- هجرة الموظفين الجماعية

* ان قيادة العمل لا تعطي السيطرة بل هي فن تحفيز الناس على العمل لتحقيق هدف مشترك .

الفرق بين الذكاء العاطفي والذكاء العقلي :

مميزات تميزان الذكاء العاطفي عن الذكاء العقل :

- هامش التطوير في الذكاء العاطفي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي

- تأثير الذكاء العاطفي على نجاح الإنسان أكبر بكثير من تأثير الذكاء العقلي

المهارات الأساسية للذكاء العاطفي :

أولاً : الوعي الذاتي **Self - awareness**

- القدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه في لحظة ما ومن ثم استعمال ذلك في اتخاذ القرارات و التصرف ، وكذلك فهم الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله .

- من يملك الوعي بالذات :

- يفهم عواطفه واحاسيسه واحتياجاته ودوافعه بعمق

- يملك الثقة بالنفس ولديه فكرة دقيقة عن قدراته وقيمه و أهدافه

- يعرف نقاط القوة والضعف لديه

- يتقبل النقد البناء المخلص

- يتعلم من خبرات الماضي

- يحمل كثيراً من التفاؤل والأمل

- يكون مخلصاً مع نفسه و مع الآخرين

* ضبط الذات **Self- control**

- هو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين والسيطرة على حالتنا النفسية حتى نشعر بأننا في حالة نفسية أفضل

- الأشخاص الضابطون لذواتهم:

- يشعرون بالمزاج السيئ والتدفقات العاطفية كغيرهم ولكنهم يعرفون كيف يتحكمون بها وكيف يوجهونها بطرق إيجابية .

- ردود أفعالهم تكون منطقية

- يوجدون بيئة من الثقة والعدالة

* التحفيز **Motivation**

هو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي

- عرف دانييل قولمان الأشخاص المحفزين بأنهم أولئك الذين:

- ينجزون لأجل الإنجاز

- يحفزون بالإنجاز بدلاً عن المكافآت الخارجية

- يحبون العمل لأجله

- يتحمسون للتحديات الإبداعية والحب والتعلم

• كما أن الأشخاص المحفزين هم أولئك الذين :

- يفتخرون بالإنجاز المتميز

- يظهرون طاقة عالية لأداء الأعمال بصورة أفضل

- لا يرتاحون من " الوضع كما هو " او " محلك سر "

- يلحون في أسئلتهم لماذا عملت الأشياء بطريقة ما وليس بطريقة أخرى

- متحمسون لاكتشاف وسائل جديدة لإنجاز أعمالهم

- يتابعون التقدم في الإنجازات المرتبطة بهم وبشركتهم .

* التعاطف Empathy

هو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين ، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية ، بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وتقبلها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين

- عواطف البشر نادراً ما تتجسد في كلمات

- التعاطف هو شعور يمكن تعلمه

- إن التعاطف ينبع من محاكاة معاناة الآخرين باستحضار مشاعر الآخر إلى داخل المتعاطف نفسه

العطف : إحساس شخص بما يشعر به ، يشعر به شخص آخر من احزان ولكن دون أي مشاركة.

* المهارة الاجتماعية social skill

هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على التفاوض والتفاهم وتنظيم المجموعات ، هي القدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فعالة ، وتشمل على بعض الصفات الأساسية ومنها: القدرة على قيادة التغيير بفعالية ، بناء وقيادة فريق العمل ، والقدرة على الإقناع ، وتشمل الصفات كذلك التعامل بحساسية مع الثقافات والبيئات الأخرى ، والقدرة على تقديم خدمة متميزة للزبائن ، والكفاءة في تطوير والاستفادة من العاملين

- الأشخاص الذين لديهم المهارات الإجتماعية يمكنهم كذلك التفاعل مع الآخرين و مناقشتهم و إقناعهم وحل الخلافات معهم من أجل التعاون ومصحة العمل الجماعي

- الانفعالات تنتقل سريعاً بالعدوى

* هنالك أشخاص مثلونون كالحرباء و آخرون أكثر حسماً في التعبير عن انفسهم

* افتقاد الكياسة الاجتماعية عجز في المهارة الاجتماعية

* فن التأثير العاطفي يظهر جلياً في التعامل مع من يكون في ذروة غضبه عن طريق صرف نظره عن موضوع غضبه والتعاطف مع مشاعره ثم جذبه إلى مركز بديل من المشاعر الإيجابية

* من الذكاء الاجتماعي القدرة على التنفيس عن الإحساس بالظلم بتوجيه النقد البناء

محاولاتك الغير ناجحة هي جزء مهم من نجاحك، وعند حدوثها فان
الخيار لك هل تصنع فيك الارادة ام الاحباط؟

e7sas